

การพัฒนาการให้บริการ Generative AI เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และการวิจัย

คชาธร ขาวเรือง* และ เมธี แซ่ตั้ง

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2 ถนนพระจันทร์ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

Development of Generative AI Services to Enhance Learning and Research

Kachatorn Khawruang* and Metee Saetang

Thammasat University Library, 2 Prachan Road, Pranakorn, Bangkok 10200

E-mail: kktoon@tu.ac.th

► รับบทความ 30 มกราคม 2568 ► แก้ไขบทความ 09 เมษายน 2568 ► ตอบรับบทความ 11 เมษายน 2568

บทคัดย่อ

การพัฒนาบริการ Generative AI ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้งานในด้านการเรียนรู้และการวิจัยของนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากร โดยการดำเนินงานแบ่งออกเป็น 2 ระยะ ระยะที่ 1 การทดลองให้บริการ หอสมุดฯ บอกรับ ChatGPT จำนวน 5 บัญชี มาให้บริการผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ ในห้องสมุดสาขา พร้อมกับการจัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้และให้บริการ Generative AI ระยะที่ 2 ดำเนินการสำรวจความต้องการเครื่องมือ Generative AI เพิ่มเติม ผ่านแบบสำรวจออนไลน์ โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 533 คน จากผลการวิเคราะห์แบบสำรวจนำไปสู่การขยายขอบเขตบริการ โดยหอสมุดฯ บอกรับเครื่องมือ Generative AI เพิ่มเติม ได้แก่ Gemini Advanced, Claude AI Professional และ Grammarly Pro เพื่อให้บริการที่ครอบคลุมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

ผลการดำเนินงานระหว่างเดือนเมษายน - เดือนพฤศจิกายน 2567 พบว่า มีผู้ใช้บริการ 720 คน โดยกลุ่มผู้ใช้หลัก ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.22 วัตถุประสงค์หลักของการใช้บริการ ได้แก่ การสนับสนุนการค้นคว้าวิจัย (ร้อยละ 67.16) และการเรียนการสอน (ร้อยละ 32.84) นอกจากนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ Generative AI อยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 86.90) แสดงให้เห็นถึงบทบาทที่เปลี่ยนแปลงของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในยุคที่ Generative AI เข้ามามีบทบาท ทั้งนี้การให้บริการผู้ศึกษา พบว่า ยังมีข้อจำกัดที่ควรพิจารณา ได้แก่ ความต้องการใช้งานเครื่องมือ Generative AI จากภายนอกพื้นที่ห้องสมุด ความเพียงพอของเครื่องมือ Generative AI และจำนวนคอมพิวเตอร์ให้บริการที่ยังไม่สามารถรองรับปริมาณความต้องการใช้งานที่เพิ่มขึ้นได้อย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องศึกษาและพัฒนาการให้บริการในอนาคต

คำสำคัญ

Generative AI, การส่งเสริมการเรียนรู้, การสนับสนุนการวิจัย, บริการห้องสมุด

Abstract

The development of generative AI services at Thammasat University Library aims to support and research activities of students, faculty, researchers, and staff. Implementation was divided into two phases: Phase 1 involved a trial service where the library subscribed to five ChatGPT accounts accessible via library computers across branch locations, along with staff training programs to develop knowledge and understanding of generative AI service provision. In Phase 2, the library conducted an online survey to assess additional generative AI tool requirements, receiving 533 responses. Survey analysis led to service expansion through additional subscriptions to Gemini Advanced, Claude AI Professional, and Grammarly Pro to provide more comprehensive services aligned with user needs.

Results between April and November 2024 showed 720 users accessed the services, with undergraduate students comprising the primary user group (77.22%). The main purposes for service use were research support (67.16%) and teaching and learning (32.84%). User satisfaction with generative AI services was high (86.90%), demonstrating the changing role of academic libraries in the era of generative AI. The study identified several limitations requiring consideration, including requests for off-campus access to generative AI tools, the adequacy of available AI tools, and insufficient computer workstations to fully accommodate increasing demand—all critical issues for future service development and research.

Keywords

Generative AI, Learning Support, Research Support, Library Services

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันโลกถูกขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉพาะเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ หรือที่เรียกว่า Generative AI ที่มีความสามารถสร้างเนื้อหาหรือข้อมูลใหม่ ๆ เช่น ข้อความ ภาพ หรือแม้กระทั่งโค้ด โดยการเรียนรู้จากข้อมูลที่มีอยู่เดิม (Scriven, 2023) AI ถูกนำมาใช้งานอย่างกว้างขวางไม่ว่าจะเป็นด้านการแพทย์ที่นำมาช่วยยกระดับการศึกษา งานวิจัยการวิเคราะห์ข้อมูลทางการแพทย์ การจำลองสถานการณ์ที่สมจริง การวิเคราะห์ข้อมูลและให้ข้อเสนอแนะกับผู้ป่วย (Karabacak et al., 2023) และการประยุกต์ใช้ความสามารถของปัญญาประดิษฐ์ที่ช่วยให้ค้นพบยาชนิดใหม่เพิ่มขึ้น (Walters and Murcko, 2020) ในด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์ถูกนำมาประยุกต์ใช้งานในด้านการเขียนโปรแกรม การวิเคราะห์รูปแบบ การเขียนโค้ด ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาซอฟต์แวร์ และให้คำแนะนำการแก้ไขโค้ดที่ถูกต้อง (Ebert & Louridas, 2023; The Economist, 2024) ในด้านอุตสาหกรรม และภาคธุรกิจ มีรายงานการศึกษาวิจัย พบว่า การใช้เครื่องมือ Generative AI เป็นผู้ช่วยในการให้คำแนะนำมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และทำให้ลูกคามีความรู้สึกรู้สึกในเชิงบวก และความพึงพอใจหรือมีทัศนคติที่ดีขึ้นต่อบริการหรือบริษัทมากขึ้น (Brynjolfsson et al., 2023) ในด้านการศึกษาเครื่องมือ Generative AI ได้เข้ามามีบทบาทในการสร้างสื่อการเรียนรู้แบบส่วนบุคคล สร้าง หรือแก้ไขสื่อการสอน และการร่างอีเมลเพื่อตอบข้อซักถามของนักศึกษา สถาบันการศึกษาหลายแห่งจึงมีนโยบายเกี่ยวกับการนำ ChatGPT มาใช้ในการศึกษา (Chiu, 2024) ซึ่งในประเทศไทย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกที่ได้จัดทำหลักการและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้งานเครื่องมือปัญญาประดิษฐ์ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บัณฑิตและบุคลากรของสถาบันใช้งานเครื่องมือปัญญาประดิษฐ์ อย่างสร้างสรรค์ เหมาะสม ไม่ละเมิดจริยธรรมทางวิชาการ และมีความรับผิดชอบต่อสังคม (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2566)

ปัญญาประดิษฐ์อาจถูกมองว่าเป็นความเสี่ยงต่อหลายองค์กร รวมถึงห้องสมุด แต่การยอมรับและผนวกรวมเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เข้ากับบริการห้องสมุดก็เป็นสิ่งที่สามารถทำได้และเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง โดย Generative AI มีบทบาทในการปรับเปลี่ยนงานห้องสมุดหลายด้าน เช่น การจัดหมวดหมู่หนังสือ การทำดัชนี การทำรายการบรรณานุกรม การค้นคืนสารสนเทศ งานบริการอ้างอิง การรู้เท่าทันสารสนเทศ รวมไปถึงการส่งเสริมการเรียนรู้ (Chemulwo & Sirotei, 2020) ในประเทศไทยสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นห้องสมุดแห่งแรกที่น่า Generative AI มาให้บริการอย่างเป็นทางการ โดยจัดตั้ง AI Clinic เพื่อส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ Generative AI ในการวิจัยได้อย่างเหมาะสม โดยมีเครื่องมือให้บริการ ได้แก่ SciSpace, ChatPDF, ChatGPT และ Alisa และมี “Prompt Librarian” หรือบรรณารักษ์ที่รู้จักใช้คำสั่งให้ Generative AI ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ (ณัฐอร เลี้ยวประเสริฐ และคณะ, 2567) นอกจากนี้ จากการสำรวจข้อมูลการให้บริการ Generative AI ของคณะทำงานฝ่ายบริการสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (2567) พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งได้นำ Generative AI เข้ามาให้บริการ เช่น สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นต้น โดยเครื่องมือ AI ที่ห้องสมุดเลือกมาให้บริการมากที่สุด คือ ChatGPT ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลสำรวจการให้บริการ Generative AI ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

ห้องสมุด	Generative AI ที่บอกรับ
1. สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ChatGPT, Gemini, Claude AI, QuillBot, Grammarly, SciSpace, Consensus, Scholarcy, Connected Papers Academic, Suno และ Runway
2. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	Quillbot
3. สำนักทรัพยากรการเรียนรู้ คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	ChatGPT
4. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (บางเขน)	ChatGPT
5. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น	ChatGPT, SciSpace, ChatPDF และ Alisa
6. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	Claude AI, Gemini และ QuillBot
7. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้	ChatGPT
8. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	Chat GPT
9. หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ChatGPT, Gemini, Claude AI และ Grammarly

*ผลการสำรวจข้อมูลระหว่างวันที่ 12 - 25 พฤศจิกายน 2567 โดยคณะทำงานฝ่ายบริการสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตระหนักถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ที่จะเข้ามามีบทบาทต่อการศึกษาและวิจัย การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างเดียวไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการได้ครอบคลุม ด้วยวิสัยทัศน์ที่มุ่งเน้นที่จะส่งเสริมการเรียนรู้ การวิจัย นวัตกรรม และทักษะอนาคตแก่ประชาคมธรรมศาสตร์และสังคม หอสมุดฯ จึงได้ริเริ่มพัฒนาการให้บริการ Generative AI และส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ ทักษะการใช้งานเครื่องมือ Generative AI แก่นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วัตถุประสงค์ (Objective)

เพื่อพัฒนาการให้บริการ Generative AI ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วิธีการดำเนินการ (Methodology)

การให้บริการ Generative AI ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ แบ่งเป็นสองระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 ทดลองให้บริการ โดยหอสมุดฯ เลือkbอกรับเครื่องมือ Generative AI จำนวน 1 เครื่องมือ จากตัวเลือกที่มีอยู่จำนวนมาก เพื่อทดลองให้บริการแก่นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และให้บุคลากรของหอสมุดฯ ได้ลองใช้ในการทำงานและมีความคุ้นเคยกับเครื่องมือ Generative AI ระยะที่ 2 การสำรวจ และบอกรับเครื่องมือ Generative AI เพิ่มเติมเพื่อขยายขอบเขตบริการให้ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ระยะที่ 1 ทดลองให้บริการ

1. หอสมุดฯ พิจารณาเลือก ChatGPT ที่พัฒนาโดยบริษัท OpenAI มาให้บริการ เนื่องจากเป็น Generative AI ที่ผู้คนโดยทั่วไปรู้จักและมีการใช้งานอย่างกว้างขวางในเวอร์ชันพื้นฐานที่ให้บริการแบบไม่มีค่าใช้จ่าย หอสมุดฯ เลือkbอกรับ ChatGPT แพ็กเกจแบบ Team เนื่องจากแพ็กเกจแบบ Team มีความสามารถในการสร้างและปรับแต่ง GPTs ผู้ใช้บริการสามารถกำหนดขอบเขตและบทบาทหน้าที่ของ AI ได้อย่างเฉพาะเจาะจงและทำงานร่วมกันได้ มีฟีเจอร์การจัดการผู้ใช้งานที่สามารถกำหนดสิทธิ์ ติดตามการใช้งานของสมาชิกได้ และมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (OpenAI, n.d.)

2. หอสมุดฯ สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จำนวน 6 บัญชี เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับสมัครใช้บริการ ChatGPT โดยมอบหมายให้ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นตัวแทนบอกรับ ChatGPT แพ็กเกจ Team จำนวน 6 บัญชี โดยหอสมุดฯ โดยจัดสรร ChatGPT จำนวน 5 บัญชีสำหรับนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ใช้บริการผ่านคอมพิวเตอร์ภายในห้องสมุดสาขา และ ChatGPT จำนวน 1 บัญชีสำหรับบุคลากรของหอสมุดฯ ใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล

3. หอสมุดฯ จัดเตรียมคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการ ChatGPT จำนวน 35 เครื่อง ครอบคลุม 10 ห้องสมุดสาขาในท่าพระจันทร์ ศูนย์รังสิต ศูนย์ลำปาง และศูนย์พัทยา ให้บริการโดย Login บัญชีผู้ใช้งาน ChatGPT เอาไว้ที่คอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการ โดยคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการนั้นจะปรากฏ Logo ของเครื่องมือ AI ที่มีให้บริการ พร้อมติดป้ายคำแนะนำการใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้งานตระหนักถึงการนำข้อมูลมาใช้กับ Generative AI คำนึงถึงความเสี่ยง และประเด็นทางจริยธรรม (ภาพที่ 1) นอกจากนี้ หอสมุดฯ ยังจัดเตรียมแบบฟอร์มเพื่อเก็บสถิติและข้อมูลการใช้บริการ โดยใช้ Google Form และทำเป็น QR Code สำหรับผู้ใช้บริการ



ภาพที่ 1 คำแนะนำในการใช้งานเครื่องมือ Generative AI

4. หอสมุดฯ เริ่มเปิดให้บริการ ChatGPT เมื่อเดือนเมษายน 2567 โดยประชาสัมพันธ์การเปิดบริการ Generative AI ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ และป้ายประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ห้องสมุดสาขา ผู้ใช้บริการต้องเข้ามาใช้บริการ ChatGPT ที่คอมพิวเตอร์ในพื้นที่ของห้องสมุด โดยไม่มีการสำรองที่นั่งล่วงหน้า ที่คอมพิวเตอร์จะมีป้ายแนะนำให้ผู้ใช้บริการสแกน QR Code กรอกข้อมูลสถิติการใช้บริการผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ โดยมีผู้ใช้บริการระหว่างเดือนเมษายน - กรกฎาคม 2567 จำนวน 320 คน



ภาพที่ 2 คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการเครื่องมือ Generative AI

5. เพื่อให้บุคลากรมีความรู้เท่าทัน Generative AI หรือ AI Literacy หอสมุดฯ จึงจัดอบรมการใช้งาน Generative AI สำหรับการปฏิบัติงานและการศึกษาวิจัย ให้กับอาจารย์ และบุคลากร โดยร่วมมือกับหน่วยงานและเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้แก่ สภานักงาน เครือข่ายหัวหน้างาน และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อเชิญกลุ่มเป้าหมายมาเข้าร่วมอบรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในความสามารถ และข้อจำกัดของเครื่องมือ Generative AI ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เพื่อที่จะใช้งานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และอยู่บนพื้นฐานของการใช้งาน Generative AI อย่างมีจริยธรรม



ภาพที่ 3 การจัดอบรมการใช้งาน Generative AI

ระยะที่ 2 การสำรวจ และบอกรับเครื่องมือ Generative AI เพิ่ม

1. หอสมุดฯ สำรวจความต้องการใช้เครื่องมือ Generative AI ผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ ระหว่างวันที่ 8-22 กรกฎาคม 2567 โดยส่งแบบสอบถามให้กับนักศึกษาและบุคลากร มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 533 คน แบ่งเป็นอาจารย์และนักวิจัย จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 36.59 รองลงมา คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 35.08 นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 20.07 และเจ้าหน้าที่ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 8.26 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ

ประเภทของผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์และนักวิจัย	195	36.59
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	187	35.08
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	107	20.07
เจ้าหน้าที่	44	8.26
รวม	533	100

ในส่วนของการสำรวจความต้องการใช้เครื่องมือ Generative AI หอสมุดฯ ได้คัดเลือกเครื่องมือ AI ที่มีคุณลักษณะและความสามารถที่แตกต่างกัน จำนวน 16 เครื่องมือ มาให้ผู้ใช้บริการพิจารณา โดยแบ่งตามลักษณะการใช้งานและฟังก์ชันหลักของเครื่องมือซึ่งแบ่งออกได้เป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 AI Chatbot/Conversational AI เครื่องมือ AI ที่สามารถโต้ตอบและให้ข้อมูลในรูปแบบของการสนทนา

กลุ่มที่ 2 AI Writing Assistance/Text Improvement Tools เครื่องมือ AI ที่ช่วยปรับปรุงคุณภาพของการเขียน เช่น แก้ไขไวยากรณ์ หรือปรับสำนวน

กลุ่มที่ 3 AI for Academic and Research Purposes เครื่องมือ AI ที่ช่วยสนับสนุนการค้นหามูลนิธิวิชาการและการศึกษาวิจัย

กลุ่มที่ 4 AI Image Generation/Creative Visual Tools เครื่องมือ AI ที่ช่วยสร้างภาพจากข้อความช่วยออกแบบกราฟิกและงานศิลปะ

กลุ่มที่ 5 AI Code Assistance/Programming Tools เครื่องมือ Generative AI ที่ช่วยในการเขียนโค้ด หรือการพัฒนาซอฟต์แวร์

เมื่อพิจารณาจากผลสำรวจ พบว่า เครื่องมือที่ผู้ให้บริการมีความต้องการมากที่สุดในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ ChatGPT, Grammarly, Scopus AI, Dall-E และ Copilot ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจความต้องการใช้เครื่องมือ Generative AI

เครื่องมือ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลุ่มที่ 1 AI Chatbot/Conversational AI		
1. ChatGPT	493	93.20
2. Gemini	278	52.60
3. Perplexity	254	48.00

เครื่องมือ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. Claude AI	249	47.10
กลุ่มที่ 2 AI Writing Assistance/Text Improvement Tools		
5. Grammarly	442	84.40
6. QuillBot	333	63.50
7. ProWritingAid	176	33.60
8. Wordtune	139	26.50
9. Copy.AI	118	22.50
กลุ่มที่ 3 AI for Academic and Research Purposes		
10. Scopus AI	302	57.60
11. SciSpace	251	47.90
กลุ่มที่ 4 AI Image Generation/Creative Visual Tools		
12. Dall-E	313	73.30
13. Midjourney	210	49.20
14. Adobe Firefly	204	47.80
15. RunwayML	158	37.00
กลุ่มที่ 5 AI Code Assistance/Programming Tools		
16. Copilot	235	44.40

2. หอสมุดฯ พิจารณารับเครื่องมือ Generative AI เพิ่มในแต่ละกลุ่ม โดยพิจารณาจากผลสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการและคุณลักษณะของเครื่องมือ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 AI Chatbot/Conversational AI พิจารณารับ 2 เครื่องมือ

(1) Gemini Advanced ที่พัฒนาโดย Google เนื่องจากมีความสามารถประมวลผลภาษาขั้นสูงที่สามารถสรุปและวิเคราะห์เนื้อหาเชิงลึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีจุดแตกต่างกับ ChatGPT ที่มีให้บริการอยู่แล้วในเรื่องความสามารถในการเชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันของ Google เอง เช่น Google Docs และ Google Sheets

(2) Claude AI Professional ที่พัฒนาโดยบริษัท Anthropic เนื่องจากมีความสามารถในการอ่าน สรุป และวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสารที่มีความซับซ้อนและมีความยาวสูงสุด 100,000 คำ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแตกต่างจาก ChatGPT ที่มีข้อจำกัดในเรื่องความยาวของเอกสารและขอบเขตการวิเคราะห์ Claude AI จึงเหมาะสมกับการสนับสนุนงานวิจัยที่ต้องการการตีความข้อมูลและการสรุปที่ครอบคลุมและแม่นยำมากขึ้น

กลุ่มที่ 2 AI Writing Assistance/Text Improvement Tools พิจารณารับ 1 เครื่องมือ

(1) Grammarly Pro เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมสำหรับตรวจสอบและแก้ไขงานเขียนภาษาอังกฤษ สามารถตรวจสอบไวยากรณ์ และการใช้ภาษาที่แม่นยำ สามารถใช้ตรวจสอบการคัดลอกผลงาน การแนะนำคำศัพท์เฉพาะทาง และการปรับโทนการเขียนให้เป็นทางการ และสามารถติดตั้งส่วนเสริม เพื่อตรวจแก้งานเขียนได้ทันทีเมื่อใช้งานในเว็บไซต์ต่าง ๆ

รวมถึง Google Docs อีกด้วย นอกจากนี้ มีความสามารถในการประเมินคะแนนด้านความชัดเจน การใช้คำซ้ำ และโครงสร้างประโยคที่ควรปรับปรุง ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพงานเขียนทางวิชาการ

กลุ่มที่ 3 AI for Academic and Research Purposes

หอสมุดฯ ไม่ได้พิจารณาบอกรับเครื่องมือในกลุ่มนี้ แม้ว่าผลการสำรวจ พบว่า Scopus AI มีความต้องการใช้งานอยู่ในลำดับแรก เนื่องจากอยู่ระหว่างการขอเปิดทดลองให้บริการ Scopus AI และอยู่ระหว่างการประเมินผล

กลุ่มที่ 4 AI Image Generation/Creative Visual Tools

หอสมุดฯ ไม่ได้พิจารณาบอกรับเครื่องมือในกลุ่มนี้ แม้ว่าผลการสำรวจ พบว่า Dall-E มีความต้องการใช้งานอยู่ในลำดับแรก เนื่องจากสามารถใช้ Dall-E ผ่าน ChatGPT แพ็กเกจ Team ที่หอสมุดฯ บอกรับได้ โดยใช้งานที่เมนู Explore GPT

กลุ่มที่ 5 AI Code Assistance/Programming Tools

หอสมุดฯ ไม่ได้พิจารณาบอกรับเครื่องมือในกลุ่มนี้ แม้ว่าผลการสำรวจ พบว่า Copilot มีความต้องการใช้บริการมากถึงร้อยละ 44.40 แต่เนื่องจากเป็นเครื่องมือ Generative AI ที่มีความเฉพาะทางในการเขียนโค้ดและการพัฒนาซอฟต์แวร์ หอสมุดฯ จึงต้องการสำรวจข้อมูลเพิ่มเติมในกลุ่มของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ที่มีประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือทำงานที่เกี่ยวข้องก่อนที่จะพิจารณาบอกรับเครื่องมือ Generative AI ในกลุ่มนี้ต่อไป

เมื่อคัดเลือกเครื่องมือ Generative AI ที่ต้องบอกรับเพิ่มเติมได้แล้ว หอสมุดฯ จึงได้ให้ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เป็นตัวแทนบอกรับ โดยบอกรับ Gemini Advanced, Claude AI Professional และ Grammarly Pro อย่างละ 1 บัญชี ให้บริการผ่านคอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุดสาขา มีขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ และการให้บริการแบบเดียวกันกับ ChatGPT โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 เป็นต้นไป

ผลการดำเนินการและอภิปรายผล (Result and Discussion)

จากการให้บริการเครื่องมือ Generative AI ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตั้งแต่เดือนเมษายน-พฤศจิกายน 2567 มีผู้ใช้บริการสแกน QR Code เมื่อมาใช้บริการเครื่องมือ Generative AI ที่ห้องสมุดสาขา เพื่อตอบแบบสอบถามการใช้บริการ จำนวน 720 คน โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 556 คน (ร้อยละ 77.22) ขณะที่บุคลากรมีส่วนการใช้บริการน้อยที่สุด จำนวน 12 คน (ร้อยละ 1.67) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทผู้ใช้

ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	556	77.22
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	113	15.69
อาจารย์และนักวิจัย	39	5.42
บุคลากร	12	1.67
รวม	720	100

คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชีมีจำนวนผู้ใช้บริการสูงสุด จำนวน 95 คน (ร้อยละ 13.19) และข้อมูลการใช้บริการของคณะอื่น ๆ อันได้รองลงมา ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด (5 อันดับแรก)

คณะ/หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี	95	13.19
คณะนิติศาสตร์	90	12.50
คณะเศรษฐศาสตร์	81	11.25
คณะศิลปศาสตร์	56	7.78
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	49	6.81

ด้านวัตถุประสงค์การใช้งาน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้เพื่อการค้นคว้าวิจัย จำนวน 450 คน (ร้อยละ 67.16) และน้อยที่สุด คือ การประชุมและสัมมนา จำนวน 50 คน (ร้อยละ 7.46) ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกวัตถุประสงค์การใช้งาน

วัตถุประสงค์การใช้งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การค้นคว้าวิจัย	450	67.16
การเรียนการสอน	220	32.84
การประชุมและสัมมนา	50	7.46
รวม	720	100

ผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด (ร้อยละ 86.90) แต่มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของเครื่องมือ Generative AI น้อยที่สุด (ร้อยละ 79.30) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการเครื่องมือที่หลากหลายมากขึ้น ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการใช้งานเครื่องมือ Generative AI ของหอสมุดฯ จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจจากการใช้งานเครื่องมือ Generative AI	S.D.	ร้อยละ
ด้านความสะดวกในการใช้บริการ	2.05	82.60
ด้านความเพียงพอของเครื่องมือ Generative AI ที่ให้บริการ	2.33	79.30
ด้านความครอบคลุมของเครื่องมือ Generative AI	1.98	83.00
ด้านคุณภาพของเครื่องมือ Generative AI ที่ให้บริการ	1.78	85.00
ด้านความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	1.99	84.20
ด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ	1.99	84.50
ระดับความพึงพอใจโดยรวมจากการเข้าใช้บริการ	1.82	86.90

หอสมุดฯ ได้รับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ใช้บริการโดยพบประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. การเพิ่มช่องทางการใช้งานเครื่องมือ Generative AI จากภายนอกมหาวิทยาลัย ผู้ใช้บริการ จำนวน 38 คน ได้เสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการเข้าถึงเครื่องมือ Generative AI จากที่บ้าน หรือผ่านคอมพิวเตอร์ส่วนตัว โดยมีความคิดเห็นสะท้อนความต้องการ เช่น "อยากให้ใช้บนคอมพิวเตอร์ของตัวเองได้โดยใช้ผ่านอีเมลของมหาวิทยาลัย" และ "ควรใช้ได้ทุกที่ อยากใช้ที่บ้านได้ ไม่ต้องเดินทางมาที่ห้องสมุด" ข้อเสนอแนะชี้ให้เห็นโอกาสของการพัฒนาการให้บริการนอกพื้นที่ของห้องสมุด อย่างไรก็ตาม

ก็ตาม การดำเนินการดังกล่าวยังคงเป็นความท้าทายที่ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ เนื่องจากอาจมีข้อจำกัดด้านนโยบาย หรือข้อกำหนดจากผู้ให้บริการ Generative AI ที่จำเป็นต้องศึกษาเพิ่มเติมเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสม

2. การเพิ่มจำนวนเครื่องมือ Generative AI จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จำนวน 12 คน เสนอให้เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการ Generative AI เพื่อรองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีการใช้งานหนาแน่น

3. ต้องการให้มีคู่มือการใช้งานเครื่องมือ Generative AI ที่ชัดเจน ผู้ใช้บริการ จำนวน 8 คน ต้องการให้มีคู่มือการใช้งาน รวมถึงคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่พบบ่อย เช่น ปัญหาการเข้าสู่ระบบที่ยุ่งยาก หรือการหลุดออกจากระบบบ่อยครั้ง จนต้องติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติม

4. ข้อเสนอแนะด้านสภาพแวดล้อมการใช้งาน ผู้ใช้บางคนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาเสียงรบกวนในพื้นที่บริการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสมาธิและประสิทธิภาพในการทำงาน

ในส่วนของผู้ให้บริการ พบประเด็นปัญหาในการให้บริการ ดังนี้

1. เมื่อใช้บริการเครื่องมือ Generative AI เรียบร้อยแล้ว ผู้ใช้บริการมักจะออกจากบัญชีผู้ใช้งานที่หอสุมฯ Login เอาไว้ ทำให้ผู้ใช้บริการที่มาใช้งานต่อ ไม่สามารถใช้บริการได้ และบรรณารักษ์ต้องไป Login ให้ใหม่อีกครั้ง หอสุมฯ ได้แก้ปัญหาด้วยการทำป้ายแนะนำให้ผู้ให้บริการไม่ต้อง Logout ออกจากบัญชีผู้ใช้งาน

2. เนื่องจากหอสุมฯ ให้บริการ ChatGPT ในแพ็คเกจ Team ผู้ใช้บริการจึงสามารถเพิ่มบัญชีผู้ใช้งานโดยการกด Invite Members ได้ ทำให้หอสุมฯ อาจถูกเรียกเก็บค่าใช้บริการเพิ่มจากบริษัท โดยหอสุมฯ มีแนวทางแก้ไขและป้องกัน ได้แก่

(1) ตรวจสอบการ Invite ด้วยบัญชี Admin หากมีการ Invite เพิ่มสมาชิกใหม่เพิ่มเติมเข้ามาใน Team จะดำเนินการลบบัญชีผู้ใช้งานดังกล่าวออกทันที

(2) ทำการยกเลิกการเชื่อมต่อกับบัตรเครดิตที่ใช้ชำระค่าบริการ เพื่อป้องกันการจ่ายค่าบริการที่จะเกิดขึ้น หากมีการ Invite Members

(3) วางแผนปรับการบอกรับแพ็คเกจ Team เป็นการบอกรับแพ็คเกจ Plus เพื่อป้องกันการ Invite Members

(4) ทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำการใช้งานเครื่องมือ Generative AI อย่างเหมาะสม (ดังภาพที่ 1)

3. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการเครื่องมือ Generative AI ไม่เพียงพอ เนื่องจากจำนวนบัญชีผู้ใช้งานที่จำกัด และคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการนั้น มีผู้ใช้บริการที่ไม่ได้ต้องการใช้เครื่องมือ Generative AI ใช้งานอยู่ หอสุมฯ จึงแก้ปัญหาโดย Login ให้ใช้เครื่องมือ Generative AI ที่คอมพิวเตอร์เครื่องอื่นที่ยังว่างอยู่ จัดแบ่งโซนการใช้บริการคอมพิวเตอร์สำหรับเครื่องมือ Generative AI อย่างชัดเจน และวางแผนการบอกรับบัญชีผู้ใช้งานเพิ่มเติมหากมีความต้องการเพิ่มขึ้นในอนาคต

4. การเก็บสถิติการใช้บริการเครื่องมือ Generative AI เนื่องจากหอสุมฯ เก็บข้อมูลจากการสแกน QR Code ของผู้ใช้บริการ หากผู้ใช้บริการไม่สแกน QR Code ก็จะไม่สามารถเก็บข้อมูลการใช้บริการได้ ทำให้ไม่มีข้อมูลสำหรับพิจารณาบอกรับเครื่องมือ Generative AI และประเมินผลการให้บริการ หอสุมฯ แก้ปัญหาโดยการสื่อสารเพื่อขอความร่วมมือจากผู้ใช้บริการ และอาจจะต้องปรับแนวทางการให้บริการในอนาคตอย่างเช่น การจองใช้บริการล่วงหน้า หรือมีระบบการเก็บข้อมูลที่มีประสิทธิภาพกว่าปัจจุบัน

บทสรุป (Conclusion)

จากผลการพัฒนาการให้บริการ Generative AI เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และการวิจัยของหอสุมฯ แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ แสดงให้เห็นถึงความต้องการของผู้ใช้บริการต่อเครื่องมือ Generative AI โดยมีความพึงพอใจต่อแนวทางการให้บริการในระดับสูง ทั้งนี้ จากการดำเนินงานมีข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาบริการ ดังนี้

1. ควรพิจารณาเพิ่มบัญชีผู้ใช้งานเครื่องมือ Generative AI ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และคำนึงถึงความหลากหลายของเครื่องมือ โดยใช้การสำรวจความต้องการจากผู้ใช้บริการและติดตามผลการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

2. ศึกษาความเป็นไปได้ในการบอกรับเครื่องมือ Generative AI ในรูปแบบขององค์กร เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้ผ่านการยืนยันตัวตนด้วย Active Directory ของมหาวิทยาลัย
3. รวบรวมและสรุปแนวทางการใช้ Generative AI ในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงจัดอบรมการใช้งานเพื่อเพิ่มทักษะและความรู้เกี่ยวกับ Generative AI อย่างมีความรับผิดชอบและมีจริยธรรมทางวิชาการ ให้กับผู้ใช้บริการ
4. พัฒนาระบบการจองใช้บริการ Generative AI เพื่อเก็บข้อมูลการใช้บริการ และบริหารจัดการบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพ

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

บทความชิ้นนี้ได้รับการสนับสนุนจากคุณชัยสิทธิ์ อังคะปัญญาเดช หัวหน้างานบริการทำพระจันทร์ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ช่วยให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และการปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ

รายการอ้างอิง (References)

- คณะทำงานฝ่ายบริการสารสนเทศ หอสมุดสถาบันอุดมศึกษา. (2567). *แบบสำรวจข้อมูลการบอกรับเครื่องมือ AI ของหอสมุดสถาบันอุดมศึกษา*. <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1-hj7f2PN7H65QX1YnCAL75Ya1s-COBKwMPb03NkCnUQ/htmlview>
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2566, 17 กรกฎาคม). *หลักการและแนวปฏิบัติในการใช้เครื่องมือทางปัญญาประดิษฐ์ของจุฬาฯ*. Chulalongkorn University News. <https://www.chula.ac.th/news/125160>
- ณัฐอร เลี้ยวประเสริฐ, อดิรัตน์ อภิญญานนท์, ชาญชัย พานทองวิริยะกุล, เด่นพงษ์ สุดภักดี, สุพัสญ์ สีนะวัฒน์, กานดา สายแก้ว, ยศยาดา สิทธิวงษ์, ศิวะนัท ศรีสุนทร และ วันชาติ ภูมิ. (2567, 10 มกราคม). *AI Clinic บริการเครื่องมือ Generative AI เพื่อสนับสนุนการวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ* [เอกสารนำเสนอในที่ประชุม]. การประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 14, มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย.
- Brynjolfsson, E., Li, D., & Raymond, L. (2023). *Generative AI at Work* (NBER Working Paper No. w31161). SSRN. <https://ssrn.com/abstract=4426942>
- Chemulwo, M. J. & Sirorei, E. C. (2020). Managing and Adapting Library Information Services for Future Users: Applying Artificial Intelligence in Libraries. In N. Osiugwe (Ed.), *Managing and Adapting Library Information Services for Future Users* (pp. 145-164). IGI Global Scientific Publishing. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-1116-9.ch009>
- Ebert, C., & Louridas, P. (2023). Generative AI for software practitioners. *IEEE Software*, 40(4), 30-38. <https://doi.org/10.1109/MS.2023.3265877>
- Guy Scriven. (2023, November). *Generative AI will go mainstream in 2024*. The Economist. <https://www.economist.com/the-world-ahead/2023/11/13/generative-ai-will-go-mainstream-in-2024>

- Karabacak, M., Ozkara, B., Margetis, K., Wintermark, M., & Bisdas, S. (2023). The Advent of Generative Language Models in Medical Education. *JMIR Medical Education*, 9(e48163), 1-7. <https://doi.org/10.2196/48163>
- OpenAI. (n.d.). *ChatGPT Team*. <https://openai.com/chatgpt/team>
- The Economist. (2024, September). *AI and globalisation are shaking up software developers' world*. The Economist. <https://www.economist.com/business/2024/09/29/ai-and-globalisation-are-shaking-up-software-developers-world>
- Thomas K.F. Chiu. (2024). Future research recommendations for transforming higher education with generative AI. *Computers and Education: Artificial Intelligence*, 6(100197), 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.caeai.2023.100197>
- Walters, W., & Murcko, M. (2020). Assessing the impact of generative AI on medicinal chemistry. *Nature Biotechnology*, 38, 143-145. <https://doi.org/10.1038/s41587-020-0418-2>